

横庁商委第 26 号
令和 7 年 7 月 14 日

横浜市長 山中 竹春 様

横浜市市庁舎商業施設運営事業者選定評価委員会
委員長 三村 優美子

横浜市市庁舎商業施設の運営に係る評価について（答申）

令和 7 年 6 月 16 日総管第 457 号で諮問のありました、次の事項について別紙のとおり答申します。

- 1 令和 6 年度 年度業務報告書
- 2 令和 7 年度 年度業務計画書

1 総括

令和6年度はラクシス フロントの開業以来初となる、コロナ禍の影響がない1年であった。これに伴い、各種販売促進活動の実施や認知度向上のための施策が功を奏し、テナント入替による空室期間が発生しつつも、集客数及び施設全体の売上げについて、開業以来5年連続で前年度の数字を上回ることに成功した点は高く評価できる。一部テナントでは来店者ニーズに適合した業績向上が確認され、施設全体の雰囲気向上にも寄与している。また、曜日別・時間帯別の売上分析が進み、施設運営における強みと弱みが明確になってきている点も評価できる。今後は、開業時に設定された売上目標の達成に向けて、戦略的な施策の着実な実行が求められる。一方で、業種・業態による業績のバラつきは依然として課題であり、高業績店と低業績店の特徴を分析し、きめ細かな支援と対応を継続的に実施して欲しい。

ラクシス フロントが今後更なるにぎわいを創出していくに当たり、施設利用者の視点に基づく多面的な工夫が求められる。具体的には、①週末営業の認知不足に対する SNS 等を活用した宣伝戦略や案内表示の強化、②夜間・朝時間の需要に応じた営業施策の拡充、③駐車場の活用による来訪促進、④横浜市主催のイベントとの連携による企画の充実、⑤不振テナントへの支援と話題性のある新規テナントの誘致、⑥時間帯別・客層別の分析に基づくテナント構成の見直し、などが挙げられる。

単発の施策に留まらず、ラクシス フロント全体の価値向上を見据えた戦略的かつ継続的な対応を進めて欲しい。特に、「市庁舎＝夜間・土日は閉まっている」という先入観を払拭する広報・企画戦略の再構築が重要である。昼・夜・週末それぞれの時間帯に応じた需要創出を図ることで、更なる施設価値の向上に取り組んで欲しい。ラクシス フロントは市庁舎内にあるという安心感や駅直結の優れたアクセス性に加え、良好な景観も備えた、利便性と信頼性の高い施設である。開業から5周年という節目を生かし、今後の5年間につなげることができるラクシス フロント全体の統一的イメージ作りに資するコミュニケーション戦略を構築して欲しい。

(1) 売上げ確保に向けて

土日の利用者増加やスタンプラリーによる集客効果が一定の成果を上げており、前年度に引き続き施設全体として集客数及び売上げが増加傾向にあることは高く評価できる。一方、平日夜間の売上げが伸び悩んでいる点が依然として課題である。また、令和6年4月と11月に退店したテナントがあり、後継テナントの開店までの空き期間中の売上げ減少が施設全体の業績に影響を与えた。

施設全体として安定した売上げを確保するためには、時間帯別の需要分析と対応施策の強化が求められる。夜時間の需要の創出に加え、周辺ホテルの宿泊客をターゲットにした朝時間の営業など新たな視点が求められる。また、価格設定やメニュー構成の工夫により、市庁舎内就労者の日常的な利用を促すことも重要である。時間帯における需要や客層の変化を踏まえて、商業施設として強化すべき点を分析し、売上げの確保につなげて欲しい。

(2) 更なるにぎわいの創出について

クーポン付きチラシのイベントでの配布や周辺ホテルへの配架、インフルエンサーの活用といった

取組が施設の認知度向上に効果を発揮した結果、利用者数の増加とともに利用者の多様化が進んでいる。この流れに乗って、更にはぎわいを創出するためには、市庁舎で開催されるイベントとの連動性や来庁者に対する導線の確保が重要である。

横浜市が主体で行う市庁舎でのイベントは注目度が高いため、ラクシス フロントにより多くの人々を呼び込み、施設の魅力を伝える取組を展開してもらいたい。ラクシス フロントは建物の外からの視認性が低く導線が分かりづらいことはこれまでも指摘しているが、イベントにきた来庁者の目に付きやすい位置に案内板を設置するなど、自然とラクシス フロントへ来庁者の足が向くような工夫が必要である。

市庁舎のイメージとラクシス フロントのイメージの乖離を埋めるために、空間演出や SNS 等を活用した情報発信、クリスマス等の人気の高いイベントの強化を通じて、施設全体のイメージ向上を図るとともに、平日・休日を問わず「ここに来たい」と思ってもらえるような、人々の憩いと楽しさを提供する場としての印象づくりに取り組んで欲しい。

(3) 販売促進活動・連携について

販売促進施策は年間を通じて展開されており、効果分析も実施されている点は評価できる。今後は SNS やホームページなどを通じて、施設全体の魅力だけではなくテナント独自の情報を発信する企画を展開して欲しい。

市庁舎で開催されるイベントだけでなく、運営事業者が実施する独自のイベントとの連携や、横浜のスポーツチームとのタイアップなど、周辺地域とも連携した話題性のある企画が集客につながると期待されるので、積極的に取り組んで欲しい。

市庁舎の駐車場の活用についても、「パーク アンド ウォーク」などの新しい発想でラクシス フロント内各テナントや周辺地域との連携を図ることで、外部からの新たな利用者の流入が期待される。みなとみらい 2 1 地区周辺の駐車場は休日には混雑していることが多いので、市庁舎の駐車場を利用してもらい、それに伴ったサービスを展開することで、市庁舎の恵まれた立地条件を生かしたラクシス フロントの新たな強みになる可能性が期待できる。

紙のクーポンに加えてスマートフォンを活用したデジタルクーポンの導入も検討されたい。利用者の利便性向上と若年層への訴求力強化につながる。販売促進施策の実施にあたっては、PDCA サイクルを確実に回し、効果の高い施策を重点化するとともに、効果が限定的な施策については課題を精査し改善を図ることが重要である。

(4) テナント支援・リーシングについて

昨年度は 2 件のテナントの退店があったが、後継テナントとして話題性のあるテナントの呼び込みに成功し、売上げの回復とラクシス フロント全体の雰囲気向上、新たなにぎわいの創出に寄与している点は高く評価できる。しかし、空き区画が長期にわたって存在してしまったことによる影響は大きく、今後は不振テナントの支援とリーシング戦略の両立が求められる。

不振テナントへの支援として、月次ヒアリングや横浜市のイントラネット等を活用した個別の販売促進活動の実施など、丁寧な支援を行うことは大切である。一方で不振テナントの存在は施設全体の雰囲気や集客力を損なうリスクもあるため、新規テナントへの入れ替えも視野に入れるべきである。特に

「横浜初出店」や「予約困難な人気店」など、話題性のあるテナントの誘致は、施設の魅力向上に直結する。

時間帯別・客層別の需要分析を踏まえたテナント構成の見直しや、撤退希望が出た際の後継テナント選定に迅速に対応するために、ラクシス フロント全体の今後を見据えた上で、リーシング活動には積極的に取り組んで欲しい。

2 令和6年度年度業務報告

(1) 営業概況

ア 令和6年度におけるラクシス フロントの営業概況は、来店者数の増加と売上げの向上を中心に、全体として好転傾向が見られた1年であった。また、朝時間の新規需要を取り込む施策を実施したことも、売上げの大幅増にこそつながらなかったものの、良い影響を生み出している。

イ 令和6年4月から11月までの期間に空き区画が存在した影響が大きく、その間、他テナントで売上げ等を補完するまでには至らなかった。また、業種・業態による業績のバラつきも前年度から引き続き課題である。施設全体の賃料確保や雰囲気維持の観点から、不振テナントへの充実した支援体制を構築して欲しい。

(2) 営業実績

ア 市庁舎でのイベント開催に乗じたキャンペーンの開催や SNS による周知など複数の施策が効果を発揮している。12月に実施されたクリスマススタンプラリーは利用者からも好評であり、一定以上の効果を生み出した。こうした施策は、来店動機の創出や施設内回遊の促進に寄与しており、今後も継続的な展開に取り組んで欲しい。

イ 営業実績は概ね増加傾向であるが、当初の予算との比較では予算未達であり、一層の努力が必要といえる。夕方以降の時間帯、特に平日のディナータイムの売上げは依然として課題であり、時間帯別の需要創出、ターゲット層への的確なアプローチ、そしてテナント構成の最適化を通じて、集客数と売上げの更なる向上を目指して欲しい。

(3) 活動実績

ア ラクシス フロントの認知度向上と来店者数の増加に寄与する施策が継続的に展開され、一定の成果が確認された。市庁舎では年間を通してイベントが開催されているとともに、ラクシス フロントでは、多種多様なキャンペーンが切れ目なく積極的に展開されているなど、施設のにぎわい創出に貢献している。また、インフルエンサーを起用した SNS での情報発信は、長期的な目線において、特に若年層への認知度向上に効果を発揮することが期待できるため、テナントと運営事業者で協力して質の高い情報を発信し、新たな集客につなげて欲しい。

ウ 施策ごとの成果を分析し、重点化と改善を図ることが重要である。集客力や注目度の高いイベントを中心に、販売促進活動と連動させることで、ラクシス フロント全体の統一的なイメージを形成しつつ、来店者の購買意欲を向上させる戦略的な活動展開に取り組んで欲しい。

エ 施設外からの導線における案内不足が課題である。ラクシス フロントは建物の外からの視認性

が低く導線が分かりづらいため、施設の存在自体が十分に認知されていない可能性がある。今後は視認性の高い案内板の設置、入口付近での情報発信などを通じて認知度を向上させ、「市庁舎に来たのだから、ラクシスに寄ってみよう」と思ってもらえるような施策に取り組んで欲しい。

3 令和7年度年度業務計画

(1) 基本方針・目標係数

ア 令和7年度の業務計画は、令和6年度の実績と課題を踏まえ、より現実的かつ計画的な方針に基づいて策定されているといえる。施設開業から5周年という節目を迎えるに当たり、施設の価値向上と持続的な運営を目指した取組が多角的に展開される予定であり、ラクシス フロント全体のイメージ向上に寄与することが期待される。

イ テナントごとの経営状況を丁寧に把握し、支援と入れ替えのバランスを取った施策が求められる。飲食部門への依存度が高まっている点については、天候や時間帯に左右されやすく、安定性に欠けるというリスクもあるため、バランスの取れた収益構造の検討も必要である。

ウ 周辺にみなとみらい21や関内、野毛エリア等がある立地特性を十分に生かしきれていない印象がある。周辺地域のホテルや商業施設が人でにぎわっているので、ラクシス フロントにも人を呼び込む工夫が必要である。周辺エリアとの連携や観光客への訴求策について、積極的に取り組んで欲しい。

(2) 売上げ達成・施設安全管理

ア ディナータイムの売上げ強化が依然として課題である。スタンプラリーなど既存の施策に加え、周辺住民やホテル滞在者を対象とした新たな需要開拓が必要である。既存の施策はさらに洗練させつつ、時間帯別のプロモーション戦略の再構築を行い、既存の枠組みに捉われない新たな需要の創出を目指して欲しい。

イ 開業6年目を迎えるに当たり、設備の不具合箇所の確認と管理体制の強化が計画されている。商業施設における対策不足による不祥事に対して世間の関心が高まっていることもあり、テナント従事者の物損事案や怪我のリスク、動線の安全性、害虫・害獣対策など、衛生・安全面への配慮は徹底していただきたい。害虫・害獣の発生に備え、対応フローを各店舗とあらかじめ共有しておくことが大切である。横浜市との連携も強化しつつ、商業施設全体を統括する運営事業者として、各テナントへの個別指導なども含めた総合的な対策を実施して欲しい。

(3) 販売促進活動

ア 開業から5周年という節目を踏まえた統一コンセプトによる年間プロモーションが計画されている点は、これまでの経験が生かされており高く評価できる。5周年という節目の年に、ラクシス フロント全体のイメージ形成につながる販売促進活動を展開し、今後を生かして欲しい。

イ 市庁舎でのイベントの開催時などに乗じて販売促進活動を行うに当たり、イベントの開催日のみに限定するのではなく、開催される時期に一定期間を通したキャンペーンを展開することが望ましい。一定期間を通して開催される企画であれば、土日に来場が難しい客層に対して、平日に未

就学児と一緒に訪れるといった新たな需要の創出が期待できるため、積極的に展開して欲しい。

ウ インスタグラムのアカウント運用においては、更新頻度を保ち、盛況感を演出することが重要である。更新が滞ると逆効果となるため、継続的な運用体制の整備が求められる。また、インフルエンサーの活用に際しては、景品表示法等に基づくステルスマーケティングへの配慮を徹底し、透明性のある情報発信を行うことが必要である。

エ 市庁舎でのイベントにとどまらず、運営事業者による独自イベントとの連携など、横浜市に依存しない販売促進活動にも積極的に取り組まれない。

(4) テナント支援・リーシング

ア 不振テナントの存在を課題として認識し、月次ヒアリングや横浜市のイントラネット等を活用した個別の販売促進活動の実施など、丁寧な支援が行われる計画は評価できる。業績不振の理由について、テナントごとの問題点をキャッチするだけでなく、運営事業者側から積極的にテコ入れを検討する姿勢が必要であり、より能動的な支援体制を構築して欲しい。

イ コロナ禍の厳しい状況の中で開業された経緯などはあるが、今後についてはラクシス フロント全体の賃料及び売上げの確保のために、テナント側にも業績向上に向けた前向きな取組にチャレンジしてもらいたい。運営事業者には、各テナントが独自の工夫を凝らせるよう、積極的に働きかける姿勢が求められる。

ウ 業績悪化に伴うテナントの突然の退店が発生すると、後継テナントの誘致に時間を要し施設全体の雰囲気や収益に悪影響を及ぼす。不振テナントの支援を積極的に行う傍ら、退店の兆候は早期に察知し、迅速に後継テナントの選定を進められるように、リーシング活動も積極的に進めてもらいたい。

エ 業績の大幅な向上を実現するためには、施設全体の新陳代謝を意識すべきである。5年前の開業当初の状況又は現状を意識してみると、新たな課題や可能性が見えてくる。状況の変化に順応し好循環を生み出すためには、時間帯別の需要や利用者の特性を踏まえた分析を深めながら、テナント構成の最適化を図ることが不可欠である。集客効果の向上を目指したテナントミックス計画を戦略的に検討し、今後のラクシス フロントの更なる発展と持続的な成長へとつなげていくことが期待される。